

XtraNet Doma s.r.o.

Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby ("Podmienky")
vydané v súlade so Zákonom o elektronických komunikáciách č.351/2011 Z.z.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Účel, predmet, rozsah úpravy záväzkov zmluvných strán všeobecnými podmienkami

- 1.1. Spoločnosť XtraNet Doma s.r.o. je oprávneným podnikom verejných elektronickej komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom siete Internet na základe licencie a všeobecných povolení vydaných Telekomunikačným úradom SR.
- 1.2. Spoločnosť XtraNet Doma s.r.o. vydáva v zmysle §44 a nasl. zákona č.351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.3. Tieto všeobecné podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. a jej zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní vybranej verejnej elektronickej komunikačnej služby medzi spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. ako podnikom poskytujúcim elektronickej komunikačnú službu a fyzickými alebo právnickými osobami ako účastníkmi tejto verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito všeobecnými podmienkami platne uzavreli so spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. zmluvu o poskytovaní verejných služieb, ktorá upravuje poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby.
- 1.4. Právne vzťahy medzi spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. a jej zmluvným partnerom založené príslušnou zmluvou o poskytovaní verejných služieb, ktoré nie sú v týchto všeobecných podmienkach a zmluve o poskytovaní verejných služieb bližšie upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 2

Definície pojmov

- 2.1. Ak nie je v týchto všeobecných podmienkach uvedené inak, tak všetky pojmy definované v tomto článku všeobecných podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch upravujúcich záväzkový vzťah medzi spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. a jej zmluvným partnerom, na základe čoho:
 - 2.1.1. spoločnosť XtraNet Doma s.r.o., so sídlom Záhradná 6, 921 01 Piešťany, IČO: 47 597 411, DIČ: 2024000396 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo:33828/T sa ďalej označuje ako "**Podnik**".
 - 2.1.2. „**Účastník**“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá používa vybranú službu pripojenia do internetu, alebo inú službu prenosu dát poskytovanú spoločnosťou XtraNet Doma s.r.o. a s ktorou spoločnosť XtraNet Doma s.r.o. uzatvorila platnú zmluvu o poskytovaní služieb.
 - 2.1.3. „**Podmienky**“ sú tieto "Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby". Podmienky sú dostupné na sídle podniku a webovej stránke podniku www.xtranet.sk.
 - 2.1.4. „**Objednávka**“ vybranej elektronickej komunikačnej služby, v ktorej Účastník uvedie svoje identifikačné údaje, definuje základné parametre ním požadovanej elektronickej komunikačnej služby a to najmä názov elektronickej komunikačnej služby, jej predmet, rozsah, úroveň, spôsob pripojenia, dobu trvania používania vybranej elektronickej komunikačnej služby. Objednávka nie je súčasťou Zmluvy, pokiaľ nie je vyhotovená písomne a podpísaná oboma zmluvnými stranami.
 - 2.1.5. „**Zmluva**“ je tlačivo označené ako „Zmluva o pripojení“, ktorá sa uzatvára v zmysle §44 Zákona medzi Podnikom a Účastníkom, pozostáva z Podmienok, ako aj zo všetkých takých zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok,
 - 2.1.6. „**Inštalčný protokol**“, alebo aj protokol o vykonaní práce je tlačivo, na základe ktorého Účastník potvrdí sprístupnenie a začatie poskytovania služby a (alebo) sa ním dojednáva cena za zriadenie pripojenia, a (alebo) vykonané práce.
 - 2.1.7. „**Zmluvné dokumenty**“ sú Podmienky, Objednávka, Inštalčný protokol, Tarifa a Zmluva, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.
 - 2.1.8. „**Dodatok**“ je každý platne uzavretý dodatok alebo inak platne uzavretá dohoda účastníkov Zmluvy, týkajúca sa akejkoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy, na základe ktorej/ktorého dochádza k zmene obsahu Zmluvy.
 - 2.1.9. „**Systém**“ je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných a používaných na prenos dát. Rozhraniami Systému sú jeho koncové body, v ktorých je Systém pripojený k telekomunikačným systémom a sieťam zriadeným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi. Rozhraním Systému je aj koncový bod, v ktorom je Systém pripojený k spojovaciemu okruhu, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie Účastníka na Sieť Internet. Súčasťou Systému sú Zariadenia.
 - 2.1.10. „**Sieť Internet**“ je medzinárodná verejná telekomunikačná sieť na prenos dát.
 - 2.1.11. „**Pripojenie**“ sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie koncového zariadenia Účastníka k Sieti Internet, kedy Účastník má pri absencii všetkých rušivých faktorov možnosť prístupu do Siete Internet.
 - 2.1.12. „**Zriadením Pripojenia**“ sa pre účely Zmluvy rozumie spravidla len vykonanie konfigurácie Systému na poskytovanie Služby Účastníkovi alebo aj obstaranie jej vykonania. Ak to bolo prípadne zmluvnými stranami výslovne dohodnuté, rozumie sa Zriadením Pripojenia aj vykonanie Vybraných inštalčných úkonov alebo aj obstaranie ich vykonania a/alebo dodanie Vybraných Komponentov alebo aj obstaranie ich dodania.
 - 2.1.13. „**Komponenty**“ sú všetky technické a programové prvky, ktoré slúžia alebo majú slúžiť na Zriadenie Pripojenia a na používanie Pripojenia.
 - 2.1.14. „**Vybrané Komponenty**“ sú také Komponenty, ktorých dodanie alebo obstaranie zabezpečí Podnik.
 - 2.1.15. „**Zariadenia**“ sú také Komponenty, ktoré umožňujú využívať Službu a sú vo vlastníctve Podniku, alebo Účastníka.
 - 2.1.16. „**Cieľová časová dostupnosť**“ je reálna možnosť prístupu Účastníka na Sieť Internet v časovom úseku.
 - 2.1.17. „**Kapacitná dostupnosť**“ je zabezpečenie rozsahu stanovenej kapacity pri napájaní sa na Sieť Internet.
 - 2.1.18. „**Službou**“ sa rozumie prístup k medzinárodnej sieti Internet, bližšie špecifikovanou v Zmluve a/alebo v platnej Tarife podľa typu zvoleného programu Služieb Účastníkom.
 - 2.1.19. „**Dôverné informácie**“ znamenajú všetky informácie, o ktorých sa zmluvné strany dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného Zmluvou a ktoré sú označené ako dôverné (najmä prihlasovacie mená, heslá, pridelená adresa IP) alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany.
 - 2.1.20. „**Odplata za poskytovanie Služby**“ je odplata za plnenie záväzkov podniku podľa Zmluvy, ktorá je vymedzená v článku 9 Podmienok v spojení s príslušnými ustanoveniami platnej Tarify.
 - 2.1.21. "**Zákon**" je zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.
 - 2.1.22. „**Tarifa**“ („Cenník služieb/Cenník doplnkových služieb“) je sadzobník jednotlivých zložiek Odplaty za poskytovanie Služby zo strany Podniku, ktorý je vyhlasovaný Podnikom, a ktorý okrem sadzieb jednotlivých zložiek Odplaty upravuje aj zľavy a príplatky a podmienky ich uplatňovania. Tarifa je dostupná na sídle Podniku a webovej stránke Podniku www.xtranet.sk.
 - 2.1.23. „**Obdobie**“ je časové obdobie vymedzené v Zmluve, za ktoré sa opakovane fakturujú jednotlivé platby Odplaty za poskytovanie Služby.
 - 2.1.24. „**Porucha**“ je stav, kedy Účastník nemôže vôbec využívať Službu a ktorý je zároveň zavinený chybou Systému.
 - 2.1.25. „**Záujemca**“ je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá požiadala Podnik o uzavretie Zmluvy o pripojení.

- 2.1.26. „**Agregácia**“ je parameter vyjadrujúci pomer, koľko Účastníkov zdieľa Šírku prenosového pásma.
- 2.1.27. „**Antispam**“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie spamu. Antispam kontroluje všetky e-maily, doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu.
- 2.1.28. „**Antivírus**“ je špeciálny software, určený na identifikovanie a prípadné odstraňovanie vírusov. Antivírus kontroluje všetky e-maily, doručované účastníkom, ktorí majú aktivovanú túto službu. Antivírus sa v prípade identifikácie vírusu pokúša napadnutý e-mail vylicit (odstrániť vírusovú infekciu) v prípade, že to nie je možné odstrániť napadnutú prílohu alebo celý e-mail.
- 2.1.29. „**Black list**“ predstavuje zoznam IP adries počítačov, ktoré sa kompromitovali rozposielaním spamu, vírusov, phishingu a pod. Poštové servery pri preberaní a pri prijímaní e-mailov kontrolujú, či IP adresy, z ktorých e-maily prichádzajú, sa nenachádzajú na niektorom z verejných black listov a môžu odmietnuť prijať čokoľvek z IP adresy uvedenej na black liste.
- 2.1.30. „**DNS server**“ (systém doménových adries) je hardvérové a softvérové vybavenie, ktoré zabezpečuje vzájomnú transformáciu znakových mien počítačov na ich číselné adresy a naopak. DNS server môže byť: primárny (hlavný), sekundárny (záložný).
- 2.1.31. „**DNS záznam**“ je hierarchicky usporiadaný súbor textových a číselných tvarov v dohodnutej štruktúre, ktoré umožňujú funkcie doménového systému (smerovanie Elektronickej pošty, adresa webového servera, ...).
- 2.1.32. „**Doména**“ je hierarchicky organizovaný textový tvar, ktorý tvorí „adresu“ pripojeného počítača. Skladá sa z viacerých častí (úrovní). Príklad: podnik.sk, kde „podnik“ je Doména 2. úrovne a „sk“ je Doména 1. úrovne (doména najvyššej úrovne).
- 2.1.33. „**E-mail**“ alebo „**Elektronická pošta**“ je služba internetu, pomocou ktorej môže účastník poslať a prijímať správy v elektronickej forme. Účastník, ktorý používa elektronickú poštu, má elektronickú (e-mailovú) schránku. Každá schránka má elektronickú adresu - tzv. e-mail adresu, ktorá jednoznačne identifikuje, odkiaľ bola správa poslaná a kam sa má doručiť. Štruktúra e-mail adresy účastníkov elektronickej pošty môže mať tvar: meno@xtranet.sk alebo meno@xtramaail.sk, kde meno je názov poštovej schránky účastníka, xtranet.sk a xtramaail.sk je doména Podniku. V prípade registrovanej domény 2. úrovne adresa má tvar: meno@firma.sk, kde firma je zaregistrovaná doména druhej úrovne.
- 2.1.34. „**Internet**“ predstavuje celosvetovú globálnu „sieť sietí“, dovoľujúcu Účastníkom na celom svete komunikovať medzi sebou, používať technické, programové, informačné zdroje iných výpočtových systémov zapojených do internetu a riadiacich sa množinou komunikačných protokolov TCP/IP.
- 2.1.35. „**IP adresný blok**“ sa rozumie vymedzené pole IP adries, ktoré nasledujú za sebou.
- 2.1.36. „**IP adresou**“ sa rozumie internetová adresa. Každý počítač v internete má pridelenú vlastnú a jedinečnú numerickú adresu o veľkosti 4 x 8 bitov (spolu 32 bitov), vyjadrenú pomocou štvorcíslicia, oddeleného bodkami, napr. 195.166.128.237.
- 2.1.37. „**Local Area Network**“, v skratke „LAN“ je lokálna počítačová sieť, prepojenie dvoch alebo viacerých počítačov so vzájomnou možnosťou komunikácie a so spoločným využívaním zdrojov (diskov, tlačiarň, softvéru) týchto prepojených počítačov.
- 2.1.38. „**Protokolom**“ sa rozumie súbor pravidiel, ktoré používajú medzi sebou protiahle sieťové objekty a podľa ktorých komunikujú.
- 2.1.39. „**Registrácia domény**“ je sprostredkovanie zaregistrovania Domény Účastníka u príslušného Správcu domény najvyššej úrovne (napr. SK-NIC).
- 2.1.40. „**Spam**“ označuje nevyžiadanú e-mailovú správu, ktorá bola doručená do e-mailovej schránky Účastníka. Spam je e-mailová správa, o ktorú príjemca nežiadal a často nie je možné zistiť odosielateľa a nie je možné požiadať o zastavenie posielania týchto e-mailových správ.
- 2.1.41. „**Šírka prenosového pásma**“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi Koncovými bodmi siete, udáva sa v kbit/s alebo v Mbit/s.
- 2.1.42. „**Vírus**“ označuje počítačový vírus. Počítačový vírus je software, ktorý sa od normálnych programov líši najmä tým, že je schopný sa šíriť často aj bez vedomia účastníka spolu s inými programami, súbormi, e-mailami a emailovými prílohami. Vírus sa prejavuje rôznymi spôsobmi, napr. poškodzuje dáta a programy, sleduje súkromné informácie, zahlučuje IP siete, umožňuje neautorizovaný prístup k IT prostriedkom.
- 2.1.43. „**Webhosting**“ prevádzka webovej stránky na serveri, s neustálym pripojením na Internet.
- 2.1.44. „**Webmail**“ umožňuje účastníkovi prístup k e-mailovej schránke cez webové rozhranie.
- 2.1.45. „**World Wide Web**“, v skratke „www“ sa rozumie distribuovaný multimediálny hypertextový systém, umožňujúci pohyb po zdrojoch v Internete. Informácia vo www sa môže na počítačovom systéme nachádzať na ľubovoľnom mieste vo forme textu, zvuku, videa alebo v grafickej forme.
- 2.1.46. „**Miesto inštalácie**“ je miestom, kde sú umiestnené Zariadenia umožňujúce využívať Službu.
- 2.2. Všetky pojmy definované v tomto článku Podmienok sa v rovnakom význame používajú vo všetkých zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

PREDMET ZMLUVY, POSKYTOVANIE SLUŽBY, ZMLUVA

Článok 3

Predmet Zmluvy

3.1. Predmetom Zmluvy sú:

- 3.1.1. záväzok Podniku poskytovať Službu na základe Zmluvy o pripojení uzatvorenej s Účastníkom. Podnik a Účastník pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v Zákone, v Zmluve o pripojení, v týchto Všeobecných podmienkach a Tarife na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby. V cene Služby Podnik na požiadanie Účastníka vytvorí jednu e-mailovú schránku v tvare meno@xtramaail.sk. Všetky e-mailové schránky poskytované Účastníkom majú maximálnu kapacitu 400MB.
- 3.1.2. záväzok Účastníka platiť Podniku podľa Zmluvy Odplatu za poskytovanie Služby vo výške stanovenej Zmluvou/Tarifou za podmienok stanovených Zmluvou/ Podmienkami/Tarifou a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú vymedzené v Zmluve alebo ako zo Zmluvy vyplývajú,
- 3.1.3. záväzok Podniku dodať Účastníkovi vybrané komponenty a previesť na Účastníka vlastnícke právo k týmto komponentom, ak nie je v Zmluve určené inak a pokiaľ sa zmluvné strany na prevode vybraných komponentov výslovne dohodli.
- 3.2. Podnik pri poskytovaní Služby nezriaďuje konkrétne fyzické pripojenie koncového zariadenia Účastníka (počítač) do siete Internet a nezabezpečuje jeho funkčnosť a prevádzkyschopnosť a to ani v prípade, ak bolo dohodnuté vykonanie inštalčných úkonov. Pri inštalácii podnik vykonáva konfiguráciu zariadenia Účastníka len ak je toto zariadenie plne funkčné a vyhovuje rozhraniam poskytovaným Podnikom.
- 3.3. Účastník berie na vedomie, že niektoré z poskytovaných Služieb sú poskytované s agregáciou, t.j. s priradením určitým spôsobom limitovaných a zdieľaných kapacitných zdrojov Systému. Podmienky agregácie sú zverejnené na www.xtranet.sk. Rýchlosť v jednotlivých programoch služby nie je garantovaná (mimo garantovaných služieb), maximálna možná rýchlosť je do hodnoty v kbit/s, resp. v Mbit/s, uvedenej v Tarife. Podnik poskytuje Službu internetového prístupu v programoch podľa platnej Tarify. V závislosti od zvoleného programu Služieb je preto v prípade Služieb poskytovaných s agregáciou zodpovednosť podnikom obmedzená na cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby.

Článok 4

Podmienky na uzavretie Zmluvy a vymedzenie územia poskytovania Služieb

- 4.1. Ak nebudú dané podmienky na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa Zákona alebo podľa týchto Podmienok uzavrie podnik Zmluvu s každým záujemcom, ktorý splní osobitné podmienky, ak sú stanovené v týchto Podmienkach.
- 4.2. Podmienkou na uzavretie Zmluvy je, že záujemca požiada o jej uzavretie a predloží všetky doklady požadované Podnikom, ktoré preukazujú

totožnosť záujemcu o poskytovanie Služby, alebo jeho splnomocneného zástupcu a dokumenty osvedčujúce, že záujemca o poskytovanie Služby disponuje všetkými nevyhnutnými povoleniami a súhlasmi dotknutých subjektov spojenými s užívaním služby. Podnik je v zmysle zákona oprávnený vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka.

- 4.3. K uzavretiu Zmluvy o pripojení dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 4.4. Súčasťou návrhu záujemcu je súhlas so zverejnením jeho osobných údajov ako aj súhlas s ich spracúvaním v zmysle predpisov O ochrane osobných údajov.
- 4.5. Zmluva o pripojení môže byť uzavretá len s jedným Účastníkom.
- 4.6. V prípade, že z Podmienok alebo Zákona nevyplýva nič iné, Podnik je oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy so záujemcom o poskytovanie Služby, ak:
 - 4.6.1. Podnik nedostal v zmysle bodu 4.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby požadované dokumenty,
 - 4.6.2. Podnik nedostal v zmysle bodu 4.2. Podmienok od záujemcu o poskytovanie Služby hodnoverné doklady preukazujúce prípadné nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov v súvislosti s užívaním poskytovanej Služby,
 - 4.6.3. poskytovanie Služby podľa Objednávky je zo strany Podniku v požadovanom mieste, požadovanom rozsahu alebo za podmienok požadovaných záujemcom o poskytovanie Služby technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - 4.6.4. Podnik nemá od záujemcu o poskytovanie Služby záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je/bol dlžníkom Podniku alebo iného poskytovateľa Služby alebo Podnik alebo poskytovateľ Služby už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo zmluvu s ním vypovedal a je tak dôvodný predpoklad, že záujemca o poskytovanie Služby nebude riadne a včas plniť svoje záväzky stanovené Zmluvou,
 - 4.6.5. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a Zmluvných dokumentov,
 - 4.6.6. jej uzavretie by bolo v rozpore so Zákonom alebo platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok 5

Podmienky obmedzenia poskytovania Služby

- 5.1. Podnik je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to z dôvodov poskytovania služieb pre orgány krízového riadenia a pre ostatných účastníkov zaradených do systému prednostného spojenia a prevádzku tiesňových volaní na postihnutom území pri mimoriadnych udalostiach a krízových situáciách. Ďalej z dôvodu rozhodnutia príslušného orgánu Slovenskej republiky, závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, a taktiež aj pre výkon prác potrebných pre prevádzku, údržbu a opravu siete Podniku alebo prác potrebných v snahe vyhnúť sa chybám v sieti Podniku. Na tieto skutočnosti bude Účastník upozornený v súlade s bodom 6.1.6. Podmienok.
- 5.2. Podnik je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa ustanovení Zákona a Podmienok bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to v prípade ak Účastník
 - 5.2.1. používa Službu v takom rozsahu, že ohrozuje sieť Podniku a iné zariadenia potrebné na poskytovanie Služby alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvantitatívne, alebo kvalitatívne parametre jej poskytovania ostatným Účastníkom. Takýto rozsah používania Služby je považovaný za zneužívanie Služby. Obmedzenie Služby môže spočívať v znížení šírky prenosového pásma alebo obmedzení aplikácií, Protokolov a portov, prostredníctvom ktorých dochádza k zneužívaniu Služby (napr. aplikácie peer-to-peer),
 - 5.2.2. zneužíva Službu a to najmä vykonávaním aktivít narušajúcich integritu siete Podniku, najmä šírením a umožnením šírenia nevyžiadaných a obťažujúcich správ (spamovaním) a útokmi na bezpečnosť komunikačných systémov v internete (falošná adresácia datagramov, útoky na Heslá, útoky prostredníctvom odpočúvania, útoky zamerané na potlačenie služieb – DoS útoky, útoky na úrovni aplikácií, počítačové infiltrácie (Trójske kone, Vírusy, červy)), ďalej neoprávneným šírením diel, na ktoré sa vzťahuje autorsko-právna ochrana a porušením všeobecných princípov „netikety“, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 - 5.2.3. je dlžníkom Podniku, alebo iného Poskytovateľa čo sa preukáže po uzavretí Zmluvy,
 - 5.2.4. nezaplatí v lehote splatnosti, ani po určení dodatočnej štrnásťdňovej lehoty na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby alebo jej časti až do úplného zaplatenia celej pohľadávky,
 - 5.2.5. podstatne porušil ustanovenia Zmluvy alebo Podmienok, ak bol Účastník na možnosť prerušenia alebo obmedzenia z tohto dôvodu upozornený zo strany Podniku.
- 5.3. V prípade, že Podnik preruší, resp. obmedzí poskytovanie Služby v zmysle bodov 5.1., 5.2. Podmienok, nezakladá toto konanie Podniku právo Účastníka na zaplatenie akejkoľvek finančnej alebo inej náhrady Účastníkovi Podnikom.
- 5.4 V prípade opätovného poskytovania Služby podľa Zmluvy po odpadnutí dôvodu určeného v bode 5.2. Podmienok je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka úhradu nákladov s tým spojených podľa Tarify platnej v čase opätovného aktívovania Služby pre Účastníka bez zmeny podmienok Zmluvy uzavretej medzi oboma zmluvnými stranami.
- 5.5 Podnik nesie zodpovednosť za nemožnosť doručenia správy prostredníctvom elektronickej pošty, ak bola spôsobená treťou osobou, prípadne zaradením IP adresy odosielateľa správy do zoznamu potenciálnych nebezpečných odosielateľov („black list“) alebo technickými obmedzeniami Siete internet, najmä kapacitnými obmedzeniami nastavenými v SMTP protokole.
- 5.6 V prípade, ak je Služba poskytovaná s agregáciou, nemôže byť z technických dôvodov garantované dodržanie kapacitných parametrov Služby. Z uvedených dôvodov zaručuje Podnik Účastníkovi v prípade Služby poskytovanej s agregáciou cieľovú časovú dostupnosť Služby, nie však kapacitnú dostupnosť Služby. Nižšia prenosová rýchlosť spojenia na zariadenia a služby v Sieti Internet, alebo ich nedostupnosť v dôsledku agregácie nie je dôvodom na reklamáciu Služby.

PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU A ÚČASTNÍKA

Článok 6

Práva a povinnosti Podniku

6.1. Podnik sa zaväzuje najmä:

- 6.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služby okrem prípadov určených v Podmienkach a v Zákone,
- 6.1.2. pri uzavretí Zmluvy poskytnúť Účastníkovi informácie o skutočnostiach súvisiacich s poskytnutou Službou, a to najmä informácie o forme, rozsahu a spôsobe poskytovanej Služby,
- 6.1.3. začať poskytovať Službu v súlade s podmienkami všeobecných povolení a individuálnych povolení, pričom súčasne musia byť splnené všetky podmienky určené v bode 4.2. Podmienok,
- 6.1.4. poskytovať Službu z Miesta inštalácie, v rozsahu, časovom období a za Odplatu za poskytovanie Služby dohodnutú Zmluvou/Tarifou okrem prípadov určených v týchto Podmienkach a Zákone,
- 6.1.5. poskytovať Účastníkovi na jeho telefonické požiadanie vopred dohodnutú telefonickú podporu spojenú s riadnym využívaním Služby, a to výlučne v prípade, ak podľa Zmluvy je obsahom Služby aj poskytovanie podpory pri využívaní Služby. Bezplatná telefonická technická podpora je poskytovaná iba po Zariadenia Podniku, t.j. modem v prípade káblového pripojenia, WiFi klient v prípade WiFi pripojenia(nevzťahuje sa na router, switch, pc atď),

- 6.1.6. pokiaľ je to možné vopred, akýmkoľvek vhodným spôsobom informovať Účastníka o obmedzeniach, prerušeníach a výpadkoch poskytovania Služby s výnimkou stavu krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné. Podnik nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Podniku nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu siete Podniku, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 06:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút,
- 6.1.7. predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovanej Služby, pokiaľ z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné. Na požiadanie Účastníka a pokiaľ je to technicky možné poskytovať aj detailné údaje o prenesených dátach za cenu stanovenú v Tarife,
- 6.1.8. udržiavať sieť Podniku v stave vyžadovanom príslušnými technickými normami Slovenskej republiky,
- 6.1.9. zabezpečovať poskytovanie Služby v obvyklom štandarde a kvalite podľa ukazovateľov kvality určených Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
- 6.1.10. bezodplatne odstrániť Poruchy vzniknuté bez zavinenia Účastníka a mimo Koncového zariadenia Účastníka, a to v čo najkratšom možnom čase od oznámenia Účastníkom, resp. od zistenia vzniku Poruchy,
- 6.1.11. zabezpečiť ochranu osobných údajov Účastníka v prípadoch ustanovených Zákomom,
- 6.1.12. akékoľvek dodatočné požiadavky Účastníka spojené s využívaním Služby, ktoré nie sú zmluvnými stranami v Zmluve dohodnuté, bude poskytovať Podnik Účastníkovi len na základe platne uzavretého Dodatku a to len v prípade, ak je to technicky uskutočniteľné.
- 6.1.13. oznámiť mesiac vopred akékoľvek zmeny v podmienkach poskytovania Služby a to najmä zmeny v platbách, alebo fakturačných postupoch.
- 6.2. Podnik je oprávnený:
- 6.2.1. overiť si zákonným spôsobom osobné a iné údaje uvedené záujemcom o poskytovanie Služby v ním predložených dokumentoch požadovaných Podnikom v zmysle bodu 4.2. Podmienok,
- 6.2.2. odmietnuť v súlade s podmienkami stanovenými Zákomom a Podmienkami uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie Služby záujemcovi o poskytovanie Služby,
- 6.2.3. na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby v súlade s Podmienkami a Zmluvou,
- 6.2.4. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na sieti Podniku a na Zariadení Podniku v súlade s Podmienkami,
- 6.2.5. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi v súlade s ustanoveniami Zákona a Podmienok,
- 6.2.6. dočasne prerušiť poskytovanie Služby bez toho aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, prípadov vyššej moci, rozhodnutia príslušného orgánu, pre výkon opráv a prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme. Čas, počas ktorého môže byť prístup k službe obmedzený z dôvodov údržby a nevyhnutných zmien v sieti, bude v nedeľu medzi 6.00-12.00 hodinou, alebo v každý deň v nočných hodinách od 01:00 do 06:00, nie však častejšie ako 5-krát do mesiaca. V inom prípade bude Účastníkovi oznámené najneskôr 24 hodín vopred na uvedenú e-mailovú adresu, alebo telefonicky potreba vykonania opráv, prípadne údržby. V prípade, ak Podnik do 24 hodín nedostane od Účastníka zamietavé stanovisko, pokladá sa uvedené za súhlas s vykonaním údržby alebo opravy v inom čase ako je uvedené v predchádzajúcej vete tohto bodu. V prípade nepredvídanej situácie spôsobenej treťou stranou, alebo inou nepredvídanou udalosťou si vyhradzuje Podnik právo korigovať chyby na zariadení kedykoľvek, nie však po dobu dlhšiu ako 48 hodín,
- 6.2.7. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Účastníka, ktorá je potrebná na riadne plnenie svojich záväzkov stanovených Zmluvou,
- 6.2.8. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zákomom a Zmluvou.
- 6.3. Podnik nenesie zodpovednosť za obsah a bezpečnosť údajov prenášaných Účastníkom, ak je možnosť ich priameho vypočítania alebo nechráneného získania v mieste Koncového zariadenia Účastníka, Koncového zariadenia Podniku alebo zariadenia iného užívateľa pripojeného na iný koncový bod verejnej siete.
- 6.4. Podnik je povinný dodržiavať ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a všetky legislatívne zmeny premietnuť do ustanovení Zmluvy a Zmluvných dokumentov.

Článok 7

Práva a povinnosti Účastníka

- 7.1. Účastník je povinný:
- 7.1.1. využívať Služby len spôsobom, ktorý je v súlade so Zmluvou, Zákomom, týmito Podmienkami a písomnými návodmi a pokynmi Podniku,
- 7.1.2. umožniť plnenie všetkých povinností Podniku počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia súčinnosti požadovanej zo strany Podniku,
- 7.1.3. informovať písomne Podnik v prípade, ak nastane akákoľvek zmena v údajoch o kontaktných osobách uvedených v Zmluve a to v lehote najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy predmetná zmena nastala,
- 7.1.4. platiť všetky svoje peňažné záväzky vyplývajúce z Tarify a zo Zmluvy včas, v dohodnutej výške a v súlade s podmienkami Zmluvy,
- 7.1.5. pri úhrade akejkoľvek časti z Odplaty za poskytovanie Služby uviesť v platobnom doklade úplné a správne všetky údaje potrebné na identifikáciu príslušnej platby Odplaty za poskytovanie Služby, a to tak, ako budú uvedené v zaslanej Faktúre,
- 7.1.6. zabezpečiť pracovníkom Podniku prístup na Miesto inštalácie k Zariadeniu umožňujúcemu využívať Službu,
- 7.1.7. zabezpečiť na svoje náklady prípravu Miesta inštalácie Vybraného komponentu, zabezpečiť všetky nevyhnutné povolenia a súhlasy dotknutých subjektov s takýmto umiestnením Vybraného komponentu, predovšetkým súhlasy vlastníkov nehnuteľností s umiestnením, inštaláciou a prevádzkovaním telekomunikačného zariadenia,
- 7.1.8. dodať alebo obstaráť dodanie všetkých Komponentov, ktoré nie sú Vybranými Komponentmi ako aj vykonať alebo obstaráť vykonanie všetkých inštalačných úkonov, ktoré sú potrebné k inštalácii Vybraných komponentov,
- 7.1.9. zabezpečiť na svoje náklady Miesto inštalácie v súlade s príslušnými technickými normami Slovenskej republiky (STN), zachovávať v zmysle Zákona telekomunikačné tajomstvo, s ktorým prídje Účastník do styku pri užívaní verejných elektronických komunikačných služieb,
- 7.1.10. ak Účastník nie je vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov, potrebných pre pripojenie Zariadenia a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením najmä potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zariadenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Účastník povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním,
- 7.1.11. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky Zákona a osobitných predpisov,
- 7.1.12. zamedziť poškodzovaniu siete Podniku zmenou IP adresy pridelené mu na základe Zmluvy,
- 7.1.13. starostlivo zväziť zvolenú úroveň zabezpečenia svojho počítača nakoľko táto zásadne vplyva na bezpečnosť počítača pripojeného do Siete Internet,
- 7.1.14. zamedziť prezradeniu WiFi "kľúča" (Prihlasovacie heslo do domácej siete vytvorenej WiFi Routerom, AP, atď) tretím osobám, uskutočniť zodpovedajúce opatrenia pre zachovanie tohto hesla v tajnosti. Podnik nezodpovedá za zneužitie Služby treťou osobou, v prípade že táto bola pripojená prezradením hesiel, resp. pripojená na základe nedostatočne zabezpečenej domácej siete Účastníka,

- 7.1.15. zväčšiť si prenajatý priestor alebo znížiť objem dát v prenajatom priestore, ak množstvo dát v Účastníckovej schránke Služby elektronickej pošty, www priestore Webhostingovej služby aj po dvoch upozorneniach, doručených formou E-mailu Podniku, prekračuje kapacitu prenajatého priestoru. V prípade, že tak Účastník neurobí, schránka alebo www priestor mu budú zablokované do chvíle, kým objem dát nebude zodpovedať kapacite prenajatého priestoru,
- 7.1.16. zabrániť poskytovaniu a/alebo využívaniu Služby tretím osobám, s výnimkou služieb s garantovaným pripojením a to bez ohľadu na právny titul takéhoto poskytnutia a/alebo využitia. V prípade, ak sa takéhoto konania dopustí, je povinný uhradiť Podniku náhradu škody, ktorá mu takýmto konaním vznikla a zároveň všetky poplatky, ktoré by tretie osoby zaplatili Podniku, keby od neho využívali rovnakú Službu, resp. program, aký využíva Účastník, ktorý sa takéhoto konania dopúšťa. Tieto osoby sa považujú za pripojené odo dňa účinnosti Zmluvy o pripojení medzi Podnikom a Účastníkom, ktorý týmto tretím osobám poskytuje Služby v rozpore s Podmienkami,
- 7.1.17. zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu alebo akýchkoľvek zásahov Podniku do jej zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Účastníkovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Podniku, nie je Podnik za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Účastníkovi ani len čiastočne uhradiť,
- 7.1.18 pri ukončení zmluvného vzťahu kontaktovať Podnik ohľadom deaktivácie prístupových hesiel zo Zariadenia umožňujúceho prístup do siete Podniku a to aj v prípade, že zariadenie je majetkom Účastníka, alebo do jeho vlastníctva prešlo po uplynutí viazanosti. Účastník je povinný kontaktovať Podnik písomne na adrese sídla spoločnosti a/alebo krátkou správou SMS na tel.číslo technickej podpory. Túto povinnosť je potrebné splniť sedem dní pred ukončením zmluvného vzťahu. Účastník je povinný vrátiť kompletne a nepoškodené Zariadenie Podniku do štrnást dní odo dňa ukončenia Zmluvy. Na požiadanie Účastníka zrealizuje demontáž Zariadenia technik Podniku za cenu určenú v platnej Tarife, dátum a čas, kedy k samotnej demontáži zariadenia dôjde určí Podnik. V prípade nesplnenia tejto podmienky je Účastník povinný uhradiť Podniku náklady spojené so zmenou prístupových hesiel u Účastníkov na rovnakom prístupovom bode (zmena šifrovania WiFi) a zmenu prístupových hesiel do klientských zariadení ostatných Účastníkov v sieti Podniku, ako aj cenu Zariadenia Podniku.
- 7.2. Účastník má právo:**
- 7.2.1. na uzavretie Zmluvy s Podnikom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona a Podmienok,
- 7.2.2. na poskytovanie Služby za podmienok stanovených v Zmluve a v Podmienkach, a to po riadnom a včasnom splnení všetkých podmienok stanovených v článku 4 Podmienok,
- 7.2.3. na bezplatné odstránenie Porúch na Zariadeniach Podniku vzniknutých bez jeho zavinenia, pokiaľ ich riadne nahlási písomne, telefonicky, krátkou správou SMS, elektronickou poštou, alebo iným vhodným spôsobom Podniku,
- 7.2.4. ukončiť Zmluvu v súlade s Podmienkami, Zmluvou a Zákomom.
- 7.3. Účastník nie je oprávnený previesť akékoľvek svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku.
- 7.4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy na Zariadeniach Podniku, ani s nimi akýmkoľvek spôsobom manipulovať a nakladať. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak Zariadenia sú počas celej doby trvania Zmluvy vo výlučnom vlastníctve Podniku.
- 7.5. Účastník zodpovedá za trvalé zabezpečenie všetkých Zariadení Účastníka umožňujúcich používanie Služby pred zneužitím.

Článok 8

Odstraňovanie Porúch

- 8.1. V prípade, že nastane Porucha na Zariadení Podniku (mimo adresy pripojenia Účastníka), podnik je povinný začať práce vedúce k odstráneniu Poruchy do 12hodín od oznámenia Účastníka o Poruche. Účastník je povinný takúto skutočnosť nahlásiť na telefónnom čísle technickej podpory v pracovných dňoch od 9.00 do 18.00, mimo tejto doby formou krátkej správy SMS, alebo elektronicky na e-mailovú adresu servis@xtranet.sk. V prípade, že bola Porucha Účastníkom nahlásená mimo pracovnej doby, Podnik je povinný začať s odstránením Poruchy do 48hodín od prijatia podnetu. Podnik sa zaväzuje takúto Poruchu odstrániť do 24hodín od začatia prác. Doba prerušenia poskytovania Služby, pokiaľ nie je technicky preukázateľný skutočný deň začiatku Poruchy, sa počíta odo dňa, kedy bolo prerušenie poskytovania Služby ohlásené a Podnikom overené, až do dňa odstránenia Poruchy.
- 8.2. Ak nastane Porucha na Zariadení Podniku na Mieste inštalácie Účastníka, Podnik je povinný začať s opravou do 48 hodín od nahlásenia Poruchy Účastníkom za podmienky, že k nahláseniu poruchy došlo v čase od 9:00 hod. do 18:00 hod. počas pracovných dní. Ak bola Porucha nahlásená mimo uvedenej pracovnej doby, je Podnik povinný začať s opravou najneskôr do 48 hodín od začiatku pracovnej doby v najbližšom pracovnom dni. Podnik sa zaväzuje odstrániť takúto Poruchu do 48 hodín od začiatku opravy. Pri tomto charaktere Poruchy musí Účastník poskytnúť potrebnú súčinnosť pri prístupe k jednotlivým Zariadeniam tak, aby umožnil Podniku potrebný prístup v dobe navrhovanej Podnikom. Stanovená lehota neplatí počas neposkytnutia súčinnosti k vykonaniu opravy zo strany Účastníka.
- 8.3. V prípade, že Porucha vznikla na Zariadení Podniku, uskutočňuje sa odstránenie Porúch v zmysle bodu 5.1 a 5.2. Podmienok bezodplatne a na náklady Podniku. Odstraňovanie Porúch, za vznik ktorých nie je Podnik zodpovedný, je Podnik oprávnený uskutočňovať na základe žiadosti Účastníka v lehote dohodnutej zmluvnými stranami, a to za odplatu a na náklady Účastníka.
- 8.4. Všetky informácie o stave Systému a prípadných zmenách sa nachádzajú na www.xtranet.sk
- 8.5. V prípade nedodržania povinností uvedených v odseku 5.1. a 5.2. tohto článku, má Účastník oprávnenie požadovať od podniku zľavu vo výške 10% z Odplaty za poskytovanie Služby vymedzenej v Podmienkach/Zmluve a to za každý začatý deň omeškania, maximálne však do výšky mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby. Predmetné zníženie bude zohľadnené v nasledujúcej faktúre na základe písomnej žiadosti Účastníka.
- 8.6. V zmluve môžu byť dohodnuté individuálne termíny odstránenia Poruchy, najmä pri Službách s garantovaným pripojením.
- 8.7. Za poruchu zavinenú Účastníkom sa považujú zmeny v nastavení siete, zmeny v nastavení zariadení, v nastavení počítača, ktoré znefunkčnia siete. V prípade takejto Poruchy, t.j. Poruchy mimo Zariadenia Podniku bude Porucha odstránená na náklady Účastníka podľa platnej Tarify Podniku ako nezárúčaná oprava. Za Poruchu zavinenú Účastníkom sa rovnako považuje poškodenie Zariadenia Podniku, ku ktorému došlo bleskom, alebo prepätím počas búrky, kedy Zariadenie nebolo odpojené, mechanickým poškodením Zariadenia, resp. kábla. V prípade poškodenia Zariadenia Podniku bleskom, alebo prepätím bude výjazd servisného technika účtovaný ako nezárúčaná oprava a dopravné náklady, úhrada za poškodené zariadenie bude zohľadnená v nasledujúcej faktúre podľa vyjadrenia servisu.

ODPLATA, TARIFA

Článok 9

Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky

- 9.1. Odplata za poskytovanie Služby je stanovená v súlade so sadzbami Tarify platnej ku dňu uzavretia Zmluvy, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 9.2. Účastník je povinný platiť Odplatu za poskytovanie Služby na základe platnej Tarify a v súlade so Zmluvou o pripojení v pravidelných opakovaných platbách za každé Obdobie vopred na základe faktúr vystavovaných Podnikom a to počnúc dňom Zriadenia Pripojenia.
- 9.3. Účastník je povinný na základe faktúry vystavenej Podnikom uhradiť okrem Odplaty podľa článku 9.2 Podmienok aj poplatok za zriadenie Služby, a/alebo za vykonané práce a materiál uvedený v Inštalačnom protokole.
- 9.4. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Odplata za poskytovanie Služby sa platí na príslušné Obdobie vždy vopred.
- 9.5. Prvé zúčtovacie Obdobie na zaplatenie Odplaty za poskytovanie Služby začína plynúť v deň riadnej aktivácie Služby podľa Podmienok.

- 9.6. Vystavená faktúra je vyhotovená v elektronickej podobe a obsahuje elektronickej podpis podľa zákona č.215/2002 Z.z. o elektronickej podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník a Podnik sa dohodli na elektronickej vyhotovení faktúry, Účastník udeľuje týmto v súlade s § 75 a 76 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Podnik vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Podnik mu nie je povinný zasielať aj faktúru v tlačenej, písomnej forme, ak Účastník nepožiadava o jednorazové alebo pravidelné vyhotovenie odpisu elektronickej faktúry, ktoré je spoplatňované cenou podľa platnej Tarify. Elektronická faktúra bude Účastníkovi zasielaná na e-mailovú adresu vyznačenú v Zmluve. Elektronická faktúra je vytvorená prostredníctvom účtovného systému MRP K/S vo formáte PDF a zasielaná z e-mailovej adresy Podniku uctovnictvo@xtranet.sk cez protokol SMTPs na e-mailovú adresu Účastníka uvedenú na Zmluve.
- 9.7. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípadoch poskytovania Služieb, pri ktorých je v zmysle Tarify celková výška Odplaty za poskytovanie Služby priamo závislá od objemu Účastníkom prenášaných dát za Obdobie, je Účastník povinný platiť Podniku okrem pravidelnej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby aj čiastky pripadajúce na celkový objem dát v danom Období, resp. čiastky pripadajúce na celkový objem dát prenesených Účastníkom v danom Období presahujúci objem dát deklarovaný v základnej výške, resp. presahujúci objem predplatených dát v závislosti od zvoleného programu Služieb (Aktuálny objem prenesených dát je Účastníkovi dostupný na stránke Podniku – www.xtranet.sk. Účastník môže požiadať o podrobný výpis prenesených dát za poplatok podľa platnej Tarify. Nárok na zaplatenie tejto časti Odplaty za poskytovanie Služby a na ňu pripadajúcej DPH vzniká Podniku vždy v prvý deň Obdobia bezprostredne nasledujúceho po tom Období, za ktoré sa táto platba Odplaty za poskytovanie Služby platiť.
- 9.8. Účastník je povinný uhradiť Odplatu za všetky prenesené dáta, bez ohľadu na pôvod dát, ako aj bez ohľadu na to, či pokyn na prenos predmetných dát udelil Účastník, tretia osoba alebo automatický systém.
- 9.9. Podniku patrí Odplata podľa Zmluvy v celom rozsahu aj v prípade, že podnik preruší poskytovanie Služby podľa bodu 5.2. Podmienok a to po celý čas kedy bude poskytovanie Služieb prerušené s výnimkou prerušenia poskytovania Služby pre výkon prác potrebných pre prevádzku alebo v snahe vyhnúť sa chybám v Systéme.
- 9.10. V tých prípadoch, keď Zmluva netrvá počas celého Obdobia, vypočíta sa výška základnej platby Odplaty za poskytovanie Služby za takéto Obdobie tak, že suma základnej platby Odplaty za Službu pripadajúca na jedno celé Obdobie sa vydelením počtom všetkých dní daného Obdobia a následne sa vynásobí počtom dní Obdobia, počas ktorých Zmluva trvala. Ustanovenie bodu 9.7. Podmienok tým nie je dotknuté.
- 9.11. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, Účastník má po splnení podmienok stanovených Zmluvou a Podmienkami nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo zľavu z poplatku za zriadenie Služby a to vo výške a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 9.12. Ak bol v Zmluve dojednaný nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby a/alebo na zľavu z poplatku za zriadenie Služby podmienený dĺžkou trvania Zmluvy, tento vzniká Účastníkovi výlučne v prípade, že Zmluva bude platne trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy.
- 9.13. V prípade, že Zmluva nebude trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 9.11. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť doplatiť Podniku späťne od uzavretia Zmluvy súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatom za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatom za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas. Účastník je zároveň povinný doplatiť Podniku celkovú cenu Zariadenia a Akciových komponentov podľa platnej Tarify a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej dĺžky trvania Zmluvy o pripojení.
- 9.14. Podnik má nárok na doplatenie zliav uvedených v bode 9.11. aj v prípade, ak dôjde k vypovedaniu zmluvy zo strany Podniku podľa bodu 12.7.2. Podmienok.
- 9.15. V prípade, ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, každá Faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia Podnikom.
- 9.16. V prípade omeškania s platením akéhokoľvek peňažného záväzku Účastníka je podnik oprávnený faktúrovať Účastníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania až do jej úplného zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody Podniku nie je týmto ustanovením Podmienok dotknutý.
- 9.17. Ak nie je v príslušných ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, všetky platby v prospech Podniku vyplývajúce zo Zmluvy je Účastník povinný uhrádzať na bankový účet Podniku uvedený v Zmluve, resp. vo Faktúre. Účastník je povinný pri každej platbe uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 9.18. Odplata za poskytovanie Služby za ktoréhoľvek Obdobie poskytovania Služby podľa Zmluvy alebo akýkoľvek peňažný záväzok Účastníka vyplývajúci zo Zmluvy sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby alebo peňažného záväzku Účastníka na bankový účet Podniku uvedený na Faktúre, a to najneskôr v posledný deň splatnosti Faktúry alebo lehoty uvedenej vo výzve zaslanej Užívateľovi v zmysle podmienok určených v týchto Podmienkach.
- 9.19. Účastník je oprávnený vrátiť Faktúru/Faktúry, v prípade že neobsahuje náležitosti ustanovené Zákonom a osobitnými právnymi predpismi, najneskôr do skončenia jej splatnosti. Po vystavení riadnej Faktúry so všetkými náležitosťami ustanovenými Zákonom a osobitnými právnymi predpismi začína plynúť nová lehota splatnosti, pričom jej dĺžka je uvedená v bode 9.15. týchto Podmienok.
- 9.20. V prípade, že Podnik využije svoje právo vyplývajúce z Podmienok a dôjde počas trvania Zmluvy k zmene Tarify, má Podnik právo účtovať Účastníkovi Odplatu za poskytované Služby podľa sadzieb uvedených v platnej Tarife, pokiaľ Účastník od Zmluvy neodstúpil v zmysle bodu 12.8.1. Podmienok, a to počnúc prvým dňom odo dňa nadobudnutia účinnosti zmeny Tarify, k čomu dáva podpisom Zmluvy Účastník svoj súhlas.
- 9.21. Ak je napriek písomnej výzve Podniku Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Podniku, môže Podnik postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Pri postúpení pohľadávky je Podnik oprávnený odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
- 9.22. Podnik je oprávnený písomne, elektronickej poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote jej splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie (toto upozornenie sa ďalej označuje aj ako „Upomienka“). Podnik je oprávnený za každú jednotlivú Upomienku účtovať Účastníkovi poplatok za Upomienku podľa platnej Tarify.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 10

Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií

- 10.1 Reklamačný poriadok upravuje právo Účastníka na reklamáciu správnosti úhrady a kvality služieb v sieti Podniku, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenia, lehotu na podanie reklamácie, na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.
- 10.2 Účastník je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy Odplaty za poskytovanie Služby vyčíslenej vo Faktúre a kvalitu poskytovanej Služby (z dôvodu Poruchy) v lehote tridsať dní odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácia musí byť doručená na adresu Podniku v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Účastník na základe reklamácie domáha. Podnet Účastníka doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Účastník do troch pracovných dní doručí tento podnet Podniku aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode Podmienok.
- 10.3 V prípade, ak Účastník neuplatní svoje právo podľa bodu 10.1. Podmienok, tak márnym uplynutím lehoty podľa bodu 10.1. Podmienok toto jeho právo zanikne.
- 10.4 Podnik je povinný reklamáciu podľa bodu 10.1. Podmienok prešetriť a výsledok písomne oznámiť Účastníkovi do tridsať dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku.
- 10.5 V prípade, že prešetrenie reklamácie Účastníka podľa bodu 10.1. Podmienok je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsať dňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Podnik povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Účastníkovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Podniku. Podnik je povinný o predĺžení lehoty písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej tridsať dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 10.6 Podnik sa zaväzuje zaslať Účastníkovi správu o vybavení reklamácie podľa bodov 10.4. a 10.5. Podmienok písomne.
- 10.7 Ak Podnik písomne neoznámí Účastníkovi výsledok šetrenia reklamácie do tridsiatich dní a v zmysle bodu 10.5. Podmienok do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia Podniku, reklamácia sa považuje za uznanú.
- 10.8 V prípade, ak Účastník podá reklamáciu, ktorá neobsahuje náležitosti reklamácie uvedené v bode 10.2. Podmienok, alebo ak je za účelom objektívneho prešetrenia reklamácie nevyhnutná iná súčinnosť Účastníka podľa posúdenia Podniku, Podnik je oprávnený vyzvať Účastníka na poskytnutie potrebných údajov alebo inej súčinnosti, pričom Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť na základe výzvy Podniku a reklamačné konanie sa prerušuje až do poskytnutia súčinnosti Účastníkom. Bez poskytnutia súčinnosti nie je Podnik povinný v reklamačnom konaní pokračovať.
- 10.9 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady fakturovanej Odplaty za poskytovanie Služby nemá v zmysle Zákona odkladný účinok na povinnosť Účastníka zaplatiť dotknutú časť z Odplaty za poskytovanie Služby podľa príslušnej Faktúry Podniku, okrem prípadov ak Odplata presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, kedy je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia dotknutej časti Odplaty presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov a to najneskôr do skončenia prešetrovania úhrady alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie tejto časti Odplaty v najmenej troch mesačných splátkach.
- 10.10 V prípade, že reklamácia Účastníka bude Podnikom uznaná za opodstatnenú, bude suma z Odplaty za poskytovanie Služby, priznaná Účastníkovi v zmysle reklamácie, zúčtovaná vo fakturačnom Období nasledujúcom po tom Období, v ktorom bola reklamácia Podnikom uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 10.11 V prípade, že sa preukáže, že reklamácia Účastníka voči sume Odplaty za poskytovanie Služby bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 10.9. Podmienok, Podnik má právo požadovať od Účastníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý jeden deň omeškania a to odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 10.12 V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom Zariadení Podniku v sieti Podniku, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani Odplatu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník je povinný zaplatiť Odplatu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 10.13 Účastník si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 10.14 Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu Slovenskej republiky spor s Podnikom za účelom mimosúdneho riešenia sporov po reklamačnom konaní, v prípade, že nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Návrh na začatie mimosúdneho sporu musí obsahovať: meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka, názov a sídlo podniku, predmet sporu, odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, návrh riešenia sporu.
- 10.15 Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 10.16 Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky predložený spor rieši neustranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

Článok 11

Vznik zmluvy

- 11.1. Zmluva sa považuje za riadne uzavretú okamihom podpísania oboja zmluvnými stranami.
- 11.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.
- 11.3. V prípade, že je Zmluva uzatvretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola táto Zmluva alebo časť Zmluvy uzavretá, že trvá na ukončení platnosti Zmluvy alebo jej príslušnej časti, Zmluva resp. príslušná časť Zmluvy zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti zmluvy alebo jej časti neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva alebo jej časť uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď zmluvy alebo jej časti na dobu neurčitú, pričom sa uplatnia podmienky bodu 12.5 Podmienok.

Článok 12

Zánik Zmluvy

- 12.1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán, pričom podpisy osôb oprávnených konať za Podnik a Účastníka musia byť na tej istej listine.

- 12.2. Obe zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu alebo jej časť vypovedať za podmienok, spôsobom a v lehotách stanovených Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 12.3. Podnik je oprávnený vypovedať Zmluvu alebo jej časť, týkajúcu sa jednotlivcej Služby, ak:
- 12.3.1. nemôže ďalej poskytovať Účastníkovi dotknutú Službu v dohodnutom rozsahu alebo potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby,
- 12.3.2. modernizuje poskytovanie dotknutej Služby a z dôvodu modernizácie je potrebné Zmluvu alebo jej časť ukončiť; Podnik zároveň doručí Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zariadením.
- 12.4. Účastník môže písomne vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, alebo časť Zmluvy, uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu, pričom z doručenej písomnej výpovede musí byť Podniku zrejmé, koho a akej veci sa predmetná výpoveď Zmluvy týka; v prípade výpovede časti Zmluvy je Účastník povinný presne uviesť špecifikáciu Služby, ktorá je predmetom výpovede.
- 12.5. Ak bola Zmluva alebo jej časť uzatvorená na dobu neurčitú a Zmluva nestanovuje inak, výpovedná lehota je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy alebo jej časti doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť Zmluvy alebo časti Zmluvy na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane od 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť vypovedanej Zmluvy alebo časti Zmluvy zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.6. Zmluvu možno ukončiť aj písomným odstúpením od Zmluvy za podmienok a spôsobom stanoveným Podmienkami, Zmluvou a Zákonom.
- 12.7. Podnik je oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo jej časti, ak Účastník:
- 12.7.1. opakovane neoprávnenne zasahuje do Zariadenia Podniku, siete Podniku, alebo iného telekomunikačného zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- 12.7.2. nezaplatil niektorý zo svojich peňažných záväzkov, ktorý mu vznikol voči Podniku zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to najmä Odplatu za poskytovanie Služby a to ani do štyridsiatich piatich dní odo dňa po dni splatnosti týchto peňažných záväzkov,
- 12.7.3. pripojí na verejnú sieť, sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky Zákona a osobitných predpisov alebo používa takto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
- 12.7.4. ak Účastník sprístupní akúkoľvek poskytovanú Službu bez súhlasu Podniku tretím osobám. Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na Účastníka fyzickú/právnickú osobu, ktorá využíva Službu s garantovanou prenosovou rýchlosťou,
- 12.7.5. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania,
- 12.7.6. opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 12.7.7. uviedol v Objednávke nepravdivé údaje týkajúce sa jeho identifikácie, jeho predchádzajúcich, ako aj súčasných záväzkových vzťahov s Inými podnikmi,
- 12.7.8. ak sa údaje o Užívateľovi uvedené v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, alebo
- 12.7.9. protiprávnym konaním alebo akýmkoľvek iným spôsobom opakovane zneužíva Službu,
- 12.7.10. je v úpadku alebo vstúpil do likvidácie,
- 12.7.11. na Účastníka bol vyhlásený konkurz alebo konkurz na majetok Účastníka bol zamietnutý pre nedostatok majetku,
- 12.7.12. na majetok Účastníka bola nariadená exekúcia.
- 12.8. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby, ak Podnik:
- 12.8.1. podstatne zmení a oznámi podstatnú zmenu Podmienok týkajúcich sa Služby alebo zvýši sadzby Tarify, ktoré sa týkajú Služby a Účastník neakceptuje podstatné zmeny Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu Podmienok alebo zvýšenie sadzieb Tarify, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny Podmienok alebo zvýšenia sadzieb Tarify,
- 12.8.2. ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
- 12.8.3. neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 10.6. Podmienok, Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy v časti dotknutej Služby do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 10.6. Podmienok,
- 12.9. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12.8 Podmienok len v časti vo vzťahu k tej Službe, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia týka.
- 12.10. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12.8 Podmienok, ak zmena Zmluvných dokumentov je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- 12.11. Odstúpením od Zmluvy alebo jej časti z dôvodov uvedených v Podmienkach a v Zmluve táto zaniká v deň nasledujúci po dni, v ktorom bolo oznámenie o odstúpení riadne doručené druhej zmluvnej strane.
- 12.13. Podnik zašle Účastníkovi po zániku Zmluvy alebo časti Zmluvy konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný do siedmich dní uhradiť.

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 13

Zmena zmluvných dokumentov a Tarify

- 13.1. Podnik si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu Podmienok alebo Tarify v priebehu doby trvania Zmluvy. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi podstatnú zmenu Podmienok najmenej jeden mesiac vopred, pričom informuje písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky Účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zmenu Tarify najmenej pätnásť dní vopred; v prípade, ak dochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify, najmenej tridsať dní vopred, pričom Účastníka informuje písomne. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene Podmienok alebo ku zvýšeniu sadzieb Tarify, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Podnik je oprávnený vykonať oznámenie o nepodstatných zmenách Podmienok alebo oznámenie o zmene Tarify, pri ktorej nedochádza k zvýšeniu sadzieb Tarify aj zverejnením na internetovej stránke www.xtranet.sk vrátane jej podstránok.
- 13.2. Podnik si vyhradzuje právo dočasne zmeniť Tarifu na určitý vopred stanovený čas za podmienky, že takáto zmena je na prospech Účastníkov Služby (tzv. akcie). V takom prípade Podnik o tejto zmene upovedomí Účastníkov prostredníctvom e-mailu, zverejnením zmeny na internetovej stránke Podniku www.xtranet.sk, alebo iným vhodným spôsobom pred dňom nadobudnutia účinnosti dočasnej zmeny Tarify.

- 13.3. Zmluvu je možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou písomne uzavretého Dodatku. Dodatok je možné uzatvoriť aj akceptáciou žiadosti Účastníka Podnikom.
- 13.4. Pre objednanie prípadne zmenu parametrov alebo zmenu rozsahu Služby alebo zmenu programu Služby je možné uzatvoriť Dodatok k Zmluve o pripojení. Podnik je povinný najneskôr do 30 dní od obdržania písomného, alebo elektronického návrhu(e-mail) na zmenu Zmluvy oznámiť Účastníkovi akceptovanie alebo odmietnutie zmeny Zmluvy. V prípade akceptovania návrhu zmeny Zmluvy Podnik pripraví Dodatok k Zmluve do 15 dní odo dňa akceptovania takejto zmeny. Dodatok k Zmluve o pripojení týkajúci sa zmeny programu Služby nadobúda účinnosť vždy prvým dňom nasledujúceho mesiaca po podpise dodatku, resp. doručení dodatku k Zmluve o pripojení Účastníkom.
- 13.5. V prípade, že Podnik štetným vykonaným po uzatvorení Dodatku k Zmluve o zmene miesta poskytovania Služby alebo zmene rozsahu alebo zmene parametrov Služby zistí technickú neuskutočniteľnosť dohodnutej zmeny, Dodatok k zmluve o pripojení zaniká okamihom doručenia písomného oznámenia Účastníkovi o technickej neuskutočniteľnosti predmetu uzatvorenej Zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán založené Zmluvou zostanú naďalej v platnosti v pôvodnom znení. Účastník ani Podnik v takomto prípade nemajú nárok na náhradu škody spôsobenej zánikom Dodatku o zmene Zmluvy.
- 13.6. K zmene v osobe Účastníka môže dôjsť len na základe písomného Dodatku k Zmluve, podpísaného
- Účastníkom postupujúcim všetky práva a záväzky zo Zmluvy,
 - novým Účastníkom, na ktorého tieto práva a záväzky postupuje a
 - Podnikom.
- 15.8. Podmienkou uzavretia Dodatku k Zmluve, ktorým sa mení osoba Účastníka je, že ku dňu prevodu všetkých práv a záväzkov vyplývajúcich z uzavretej Zmluvy sú voči Podniku uhradené všetky splatné Odplaty za poskytovanie Služby podľa tejto alebo akejkoľvek ďalšej Zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a Podnikom.
- 13.7. V prípade, že sa menia Podmienky alebo Tarifa v zmysle bodu 13.1. Podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia Služby Účastníkom za účinnosti zmenených Podmienok alebo Tarify, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený podľa bodu 13.1. Podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny Podmienok alebo Tarify, pokiaľ nedošlo k platnému ukončeniu Zmluvy v zmysle bodu 12.8.1 Podmienok.

Článok 14

Zodpovednosť za škody

- 14.1. Podnik nenesie voči Účastníkovi zodpovednosť za vznik škody, ktorú môže spôsobiť obsah údajov prenášaných Účastníkom.
- 14.2. Podnik zodpovedá Účastníkovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, ako aj Zmluvných dokumentov výlučne v rozsahu určenom Podmienkami, nezodpovedá však za ušlý zisk Účastníka spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zodpovednosť Podniku za škodu spôsobenú Účastníkovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou a Podmienkami je obmedzená na povinnosť vrátiť pomernú časť Účastníkom uhradenej Odplaty za poskytovanie Služby alebo pomerne znížiť Odplatu za poskytovanie Služby za obdobie chybného poskytovania Služby podľa podmienok Zmluvy a Podmienok, ak tento nárok Účastník uplatnil v Podniku písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby.
- 14.3. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Účastníka stanovených v Zmluve a v Podmienkach vznikne Podniku škoda, je túto škodu Účastník povinný Podniku v celej výške nahradiť okrem ušlého zisku.
- 14.4. Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody na Zariadení Podniku a to od okamihu ich umiestnenia v priestore Účastníka až do okamihu odstránenia týchto zariadení z priestorov Účastníka Podnikom.
- 14.5. Podnik nezodpovedá za vznik Porúch Služby, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Účastníka alebo tretích osôb so Zariadeniami Podniku užívanými Účastníkom. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté na Zariadení počas búrky, resp. iných živelných pohrôm, alebo vplyvom prepätia v el. sieti. V prípade ak dôjde k poškodeniu zariadenia na základe udalosti uvedenej v predchádzajúcej vete, záruka sa na Zariadenie nevzťahuje a Účastník je v takomto prípade povinný uhradiť Podniku škodu vzniknutú na Zariadení Podniku. Podnik v prípade búrky odporúča odpojenie zariadenia od prívodu el. energie, odpojenie kábla zvedeného od Zariadenia Podniku(koncovka RJ-45) do PoE napájачa, resp. káblovej prípojky v prípade káblového modemu.
- 14.6. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi ako následok spammingu a/alebo pôsobenia vírusov a pod. a súvisia s prenosom dát, nevyžiadaných Účastníkom (napr. zvýšená Odplata v prípade tzv. meraných Služieb), a to bez ohľadu na ich druh a spôsob ich vzniku. Na zabránenie vzniku takýchto škôd a na obmedzenie škodlivých následkov zlomyseľného konania tretích osôb odporúča Podnik Účastníkovi inštaláciu a používanie špecializovaných programov na prevenciu a odstránenie počítačových vírusov. Účastník berie na vedomie, že s ohľadom na ustanovenie § 55 Zákona Podnik nie je oprávnený zisťovať a/alebo preukazovať pôvod prenesených dát.
- 14.7. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v článku 5 Podmienok.
- 14.8. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou rozvodov, alebo komunikačnej siete, ktoré nie sú vo vlastníctve Podniku a prostredníctvom ktorých je Služba poskytovaná na základe súhlasu vlastníka podľa príslušných ustanovení Zmluvy a týchto Podmienok.
- 14.9. Podnik nezodpovedá Účastníkovi za vznik škody, ktorá mu vznikne nesplnením ktorejkoľvek z podmienok určených v bode 7.1. Podmienok.
- 14.10. Účastník sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie alebo uverejňovanie takýchto materiálov na Sieti internet, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
 - narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
 - svojvoľné pokusy o preťaženie systému a iné zlovoľné kroky;
 - posielanie nevyžiadaných a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór („off-topic posting“) a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujú tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup; inak zodpovedá Podniku za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.

Článok 15

Doručovanie a oznamovanie

- 15.1. Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané Podnikom Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené Účastníkovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Účastníkovi na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Účastníkovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej Podnikom, považuje sa táto listina za doručení uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Účastníka. Ak Účastník v tejto lehote oznámi Podniku, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.

- 15.2. Ak nie je možné Účastníkovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Účastníkovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručенú dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi Podniku, že poštovú zásielku nemožno Účastníkovi doručiť.
- 15.3. Doručovanie akýchkoľvek oznámení, správ alebo iných informácií zo strany Účastníka inou ako písomnou formou zaslanou poštou alebo odovzdanou osobne v sídle Podniku sa považuje za riadne doručенé Podniku len v prípade, že Účastník zašle takéto oznámenie, správu alebo informáciu do 3 dní aj poštou, prípadne ju osobne odovzdá v sídle Podniku.
- 15.4. Po uzavretí Zmluvy je Účastník bezodkladne povinný písomne oznámiť Podniku každú zmenu v sídle alebo bydlisku Účastníka, jeho fakturačnej adresy, názvu alebo mena, právnej formy, DIČ, IČ pre DPH, telefónneho čísla, e-mailu príp. ďalších identifikačných údajov Účastníka. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola Podniku oznámená ako posledná. V prípade dlhodobej neprítomnosti Účastníka na adrese určenej na doručovanie (viac ako 1 mesiac), je Účastník povinný písomne Podniku túto skutočnosť oznámiť a splnomocniť tretiu osobu, ktorej má byť doručované s účinkom doručenia pre Účastníka.
- 15.5. Podnik zverejňuje v zmysle §42 Zákona a súvisiaceho všeobecného povolenia Telekomunikačného úradu SR informácie pre Účastníka na internetovej stránke www.xtranet.sk vrátane jej podstránok.

Článok 16

Riešenie sporov

- 16.1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia v zmysle bodu 16.1. Podmienok ani do pätnástich dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom okresnom súde v zmysle zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok.

Článok 17

Telekomunikačné tajomstvo a ochrana údajov

- 17.1. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený na spracovanie a uchovanie osobných údajov a údajov Účastníka (meno, priezvisko, akademický titul, adresa, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, ak ide o fyzickú osobu; obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu/fyzickú osobu podnikateľa), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania Služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnená podľa § 55 ods. 1 Zákona spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých Podnik alebo iný podnik zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona pre posúdenie, či Účastník dáva záruky, že bude plniť Zmluvu.
- 17.2. Podnik je oprávnený spracovávať a uchovávať osobné údaje a údaje Účastníka podľa bodu 17.1 Podmienok počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.
- 17.3. Účastník uzatvorením Zmluvy udeľuje súhlas so spracovávaním a uchovávaním osobných údajov a údajov Účastníka v rozsahu danom Podmienkami, ako aj za účelom ich poskytnutia tretím stranám, ak je to potrebné pre zabezpečenie prevádzky Služby alebo evidencie a vymáhania pohľadávok za poskytnutú Službu.
- 17.4. Podnik je na základe príslušných právnych predpisov oprávnený aj bez súhlasu Účastníka spracúvať titul, meno, priezvisko a adresu Účastníka pre potreby poštového styku Podniku s Účastníkom a evidencie týchto údajov. Podnik je oprávnený na prenos osobných údajov len na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu Účastníka, okrem prípadu, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby alebo na základe Zákona.
- 17.5. Podnik je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnený sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákonom. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
- 17.6. V súvislosti s dôvernými informáciami sprístupnenými druhej strane, každá zmluvná strana sa zaväzuje:
- (i) počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek Dôverných informáciách a tieto informácie nereprodukovať a neposkytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať,
 - (ii) sprístupňovať Dôverné informácie tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
- 17.7. Podpisom Zmluvy udeľuje Účastník Podniku súhlas na uvádzanie svojho obchodného mena, sídla a loga za účelom ich použitia ako referencie pri marketingových aktivitách Podniku.
- 17.8. Podnik je v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená spracúvať a uchovávať Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie za Služby alebo uplatniť nárok na úhradu. V prípade začatia reklamácie alebo mimosúdneho riešenia sporu o výške úhrady alebo o kvalite Služieb alebo súdneho konania uchováva Podnik Prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Podnik je v zmysle Zákona oprávnený uchovávať Prevádzkové údaje na účel vyúčtovania úhrad oprávnených nárokov Podniku, zodpovedania otázok Účastníka, zisťovania protiprávnych konaní, poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu a so súhlasom Účastníka aj na marketingové účely alebo poskytovanie Služieb s pridanou hodnotou.
- 17.9. Podnik je povinný v zmysle Zákona na účely poskytovania súčinnosti orgánom činným v trestnom konaní, súdom a iným orgánom štátu uchovávať Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a údaje komunikujúcich strán odo dňa uskutočnenia komunikácie počas
- a) 6 mesiacov, ak ide o pripojenie k internetu, internetovú elektronickú poštu a telefonovanie prostredníctvom internetu
 - b) 12 mesiacov, ak ide o ostatné druhy komunikácie.
- 17.10. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, osobné, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Účastníka v nevyhnutnom rozsahu:
- a) tretím osobám (vrátane inaspektných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,
 - b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Podniku voči Účastníkovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Podniku,
 - c) inému podniku poskytujúcemu sieť a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej

komunikácie, a to za účelom účinnejšej ochrany podnikov pri vykonávaní ich činnosti, alebo ak je to potrebné z dôvodu možnosti poskytnutia Služieb v sieti iného podniku, vrátane cezhraničného prenosu týchto informácií a údajov podnikom poskytujúcim sieť a služby elektronickej komunikácie mimo územia Slovenskej republiky,

d) obchodným zástupcom Podniku alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Podniku konať v jeho mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní Služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií).

- 17.11. Podnik je oprávnený na nahrávanie volaní na čísla liniek určených pre poskytovanie zákazníckej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných účastníkovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov účastníkov. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlášky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlášky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Podnik iným vhodným spôsobom.

Článok 18

Osobitné dojednania týkajúce sa zakúpenia akciových zariadení

- 18.1. Nárok na zľavu akciového zariadenia z ponuky Podniku v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy vzniká Účastníkovi iba pri súčasnom splnení nižšie uvedených podmienok:
- (a) Účastník je v zmluvnom vzťahu s podnikom na základe platnej a účinnej Zmluvy, ku ktorej sa akciové zariadenie poskytuje,
 - (b) Účastník sa zaviazal zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom minimálne po dobu viazanosti (na dobu určitú) dohodnutú v Zmluve,
 - (c) Účastník nemá ku dňu poskytnutia zľavy žiadne finančné záväzky k Podniku, ktoré by boli po lehote ich splatnosti.
- 18.2. Účastník sa zaväzuje, že svojím konaním nedá Podniku žiadny taký podnet, v dôsledku ktorého by bol Podnik nútený ukončiť platnosť Zmluvy. V nadväznosti na predchádzajúcu vetu sa Účastník osobitne zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto Podmienok.
- 18.3. V prípade, ak z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy, sa Účastník zaväzuje:
- (a) doplatiť Podniku poskytnutú zľavu podľa príslušných ustanovení Zmluvy a Podmienok a to bez ohľadu na dĺžku doby, ktorá mu ešte zostávala do ukončenia dohodnutej doby trvania Zmluvy;
 - (b) uhradiť Podniku všetky svoje finančné záväzky, pri ktorých ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy o pripojení uplynula lehota ich splatnosti.
- 18.4. Všetky záväzky je Účastník povinný splniť najneskôr do piatich pracovných dní po ukončení zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom.
- 18.5. Na zariadenie sa vzťahuje 24-mesačná záručná doba.
- 18.6. Reklamačný poriadok je zverejnený na www.xtranet.sk.
- 18.7. Nárok na zľavu podľa bodu 18.1. vyššie nie je možné uplatniť v prípade opakovanej viazanosti (doby určitej).

Článok 19

Všeobecné informácie týkajúce sa internetových služieb poskytovaných v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120 (ďalej aj „Nariadenie“):

- 19.1. Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo povinností uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre zaistenie uchovania prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu.
- 19.2. Užívateľ má prostredníctvom Služby internetového prístupu právo na prístup k informáciám a obsahu, právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať všetky dostupné aplikácie a služby, len ak sú v súlade s právom Európskej Únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj zmluvnými podmienkami Poskytovateľa, najmä pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb ako aj spôsobu ich používania. Poskytovateľ je v súlade s príslušnými právnymi aktmi Európskej únie ako aj vnútroštátnymi právnymi predpismi oprávnený prijímať primerané, nediskriminačné a transparentné opatrenia na riadenie prevádzky najmä za účelom zabezpečenia splnenia povinností voči oprávneným orgánom verejnej moci, zachovania bezpečnosti a integrity Siete a Služieb, eliminovania a zmiernenia účinkov prípadného dočasného preťaženia Siete Poskytovateľa.
- 19.3. Užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov Užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného v tejto Špecifikácii. Súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov udelil užívateľ svojím podpisom na "Zmluve o poskytovaní verejných služieb". Ochrana a postup pri spracúvaní osobnými údajov sa riadi "Bezpečnostným projektom IS".
- 19.4. Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti a s písomným súhlasom zákonného sudcu, len ak nemožno sledovaný účel dosiahnuť inak, alebo, ak by bolo jeho dosiahnutie iným spôsobom podstatne sťažené, povinný poskytnúť orgánom činným v trestnom konaní na účely trestného konania a inému orgánu štátu podľa definície príslušného predpisu na účely plnenia jeho úloh v rozsahu podľa osobitných predpisov údaje, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení zákona.
- 19.5. Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu Služieb internetového prístupu a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu tejto Špecifikácie. Poskytovateľ vedome neobmedzuje objem dát alebo rýchlosti Siete internet, ktoré by mohli ovplyvniť Služby internetového prístupu alebo využívanie obsahu, aplikácií a iných služieb, okrem prípadov uvedených tejto Špecifikácii.
- 19.6. **Vymedzenie základných pojmov:**
- Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre Službu internetového prístupu rovná hodnote 40% Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu. Pre služby MAX 1, XtraLan 1, XtraKoaxial 1, ktoré sú určené pre menej náročné aplikácie na prenosovú rýchlosť (web, email, chat) je Minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je pre Službu internetového prístupu rovná hodnote 30% Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu.
 - Bežne dostupná rýchlosť sťahovania a odosielania dát je rýchlosť priemerná za 24hodín, ktorú Účastník môže očakávať pri prístupe k Službe internetového prístupu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je 80% z Maximálnej rýchlosti deklarovanej pre príslušnú Službu internetového prístupu.
 - Maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát je maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť minimálne raz denne (od 00:00 hod do 24:00 hod) za predpokladu že k zariadeniam Podniku nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako maximálna rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je zároveň Proklamovaná rýchlosťou
- 19.7. Uvedené hodnoty rýchlostí internetového prepojenia sú merateľné na transportnej vrstve Siete a sú určené ako množstvo prenesených dát za jednotku času (v prípade Download-u ako množstvo prijatých dát a v prípade Upload-u ako množstvo odoslaných dát). Významné odchýlky od Maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejších obsahov.

- 19.8. Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých druhov rýchlostí sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení, ich rýchlosťou, kvalitou a množstvom. Na kvalitatívne parametre Služby vplýva zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája, to znamená, že hoci Sieť umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, táto nemusí byť dosiahnutá. Na kvalitu a rýchlosť Služby vplývajú technické parametre zariadení a Sieť ako aj počet Účastníkov zapojených v danej lokalite; čím viac Účastníkov spolu používa šírku pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je bežne dostupná rýchlosť nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieťi alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná; tým však nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.
- 19.9. Poskytovateľ uvádza v zmluvách Službu a mesačný Tarif , rýchlosť k danej Službe v Mbps, je uvedená v Cenníku internetového pripojenia, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Uvádzaná rýchlosť obsahuje rýchlosť sťahovania a odosielania dát. Koncový užívateľ má zabezpečenú zmluvnú rýchlosť, akú má uvedenú v zmluve počas trvania zmluvy. Poskytovateľ neaplikuje na poskytované služby internetového prístupu žiadne pravidlá rovnoprávneho využívania Služby (FUP).
- 19.10. Dosiahnutie uvedených rýchlostí Služby internetového prístupu je možné za bežných prevádzkových podmienok Sieť (bez úplných alebo čiastočných výpadkov, vyplývajúcich z vopred nepredvídateľných a náhodných okolností dočasného charakteru mimo kontroly Poskytovateľa, ako aj plánovaných odstávok Služby internetového prístupu).
- 19.11. Poskytovateľ neposkytuje "špecializované služby" uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/2120, tieto služby žiadnym spôsobom nereguluje preto Užívateľ môže využiť "špecializované služby" v rámci parametrov jemu poskytovanej Služby prístupu k internetu.
- 19.12. Prostriedky nápravy dostupné Užívateľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej sa odchýlky uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo Všeobecných podmienkach (Reklamačný poriadok) Poskytovateľa, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Užívateľ môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri dlho trvajúcich alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, nezrovnalosti medzi skutočnou a zmluvnou rýchlosťou a výkonnosťou služby prístupu k internetu alebo nezrovnalosti v iných parametroch kvality služby za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Článok 20.

Záverečné ustanovenia

- 20.1. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.03.2020 ako zmena doterajších Podmienok, ktorá nepredstavuje podstatnú zmenu Podmienok.
- 20.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy.
- 20.3. Zmluva a Zmluvné dokumenty predstavujú jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom tieto nahrádzajú všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.
- 20.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 20.5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo Zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami Zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.
- 20.6. Zmluva sa v celom rozsahu spravuje platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 20.7. Zmluva sa považuje za uzavretú okamihom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami.
- 20.8. Ak zo Zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, Zmluvu možno meniť len na základe písomných zmien a Dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 20.9. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 20.10. Účastník podpisom Zmluvy potvrdzuje, že si Podmienky pozorne prečítal, všetky jej ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto Podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi, na dôkaz čoho pripája v Zmluve svoj podpis.